

SECTION 5
APPENDIX

Appendix A - Survey Instrument

Feasibility Study of Customer Collection Centre in Cheras/ Balakong area.
Kajian mengenai pusat Pembayaran di kawasan Cheras/ Balakong

A. Billing

Bil

1. How do you normally pay your electricity bills ?

(Multiple answers)

(Bagaimana anda selalu membayar bil elektrik?)

(Jawapan pelbagai)

1	<input type="checkbox"/>	Cash	(Tunai)
2	<input type="checkbox"/>	Direct Debit (Giro)	(Debit GIRO)
3	<input type="checkbox"/>	Credit Card	(Kad Kredit)
4	<input type="checkbox"/>	Cheque	(Cek)
5	<input type="checkbox"/>	Money order	(Kiriman Wang)

2. Where do you normally pay your bills?

(Dimana anda biasanya membayar bil?)

1	<input type="checkbox"/>	Kajang Town	Pekan Kajang
2	<input type="checkbox"/>	Cheras/ Balakong	Cheras/ Balakong
3	<input type="checkbox"/>	Kuala Lumpur	Kuala Lumpur
4	<input type="checkbox"/>	Serdang	Serdang
5	<input type="checkbox"/>	Others	Lain

3. Which office do you normally pay your bills?

(Multiple answers)

(Di pejabat mana anda biasanya membayar bil?)

(Jawapan Pelbagai)

1	<input type="checkbox"/>	TNB Kajang office	Pejabat TNB Kajang
2	<input type="checkbox"/>	Other TNB offices	Pejabat TNB Lain
3	<input type="checkbox"/>	Telekom office	Pejabat Telekom
4	<input type="checkbox"/>	Jabatan Bekalan Air office	Pejabat Jabatan Bekalan Air
5	<input type="checkbox"/>	Post Office	Pejabat Pos
6	<input type="checkbox"/>	Others	Lain

4. How satisfied are you with that system of paying the bill?

(Adakah anda berpuas hati dengan cara membayar bil ini?)

1	<input type="checkbox"/>	very dissatisfied	(Sangat tidak berpuashati)
2	<input type="checkbox"/>	Dissatisfied	(Tidak berpuas hati)
3	<input type="checkbox"/>	Somewhat	(Sederhana)
4	<input type="checkbox"/>	Satisfied	(Berpuas hati)
5	<input type="checkbox"/>	Very satisfied	(Sangat berpuas hati)

5. If you are dissatisfied, what were the reasons you feel dissatisfied? (Multiple answers)

(Jika anda tidak berpuas hati, apakah sebab-sebabnya?)

(jawapan pelbagai)

1	<input type="checkbox"/>	collection center is too far	tempat terlalu jauh
2	<input type="checkbox"/>	traffic is too busy	lalulintas sibuk
3	<input type="checkbox"/>	little free time	kurang kelapangan masa
4	<input type="checkbox"/>	long service time	masa perkhidmatan yang lama
5	<input type="checkbox"/>	impolite service	tidak sopan
6	<input type="checkbox"/>	uncomfortable surroundings	keadaan yang tidak selesa
7	<input type="checkbox"/>	poor seating facilities	tempat duduk yang tidak memuaskan
8	<input type="checkbox"/>	difficult to park vehicle	susah untuk letak kereta
9	<input type="checkbox"/>	arrears on bills not updated	tunggakan bil tidak terkini

6. When do you normally pay your bills?

(Bilakah anda membayar bil elektrik anda?)

1	<input type="checkbox"/>	immediately on receipt of bill	Serta merta setelah menerima bil
2	<input type="checkbox"/>	beginning of month	awal bulan
3	<input type="checkbox"/>	middle of month	pertengahan bulan
4	<input type="checkbox"/>	end of month	akhir bulan
5	<input type="checkbox"/>	no fixed pattern	tidak tentu

7. Do you pay your bills according to :-

(Adakah anda membayar bill mengikut:-)

1	<input type="checkbox"/>	fixed day	hari yang tertentu
2	<input type="checkbox"/>	fixed date	tarikh yang tertentu
3	<input type="checkbox"/>	no fixed pattern	tidak tentu

8. Do you think it will help if there is another collection center available in your area?

(Adakah dengan adanya sebuah lagi pejabat membayar bil akan lebih memudahkan anda?)

1	<input type="checkbox"/>	may get worse	mungkin lagi teruk
2	<input type="checkbox"/>	not at all	tidak langsung
3	<input type="checkbox"/>	Maybe	mungkin
4	<input type="checkbox"/>	Somewhat	sedikit lebih baik
5	<input type="checkbox"/>	Very much	sangat memudahkan

9. For your case alone, to what extent will you use the facility, if a collection center near you were to open on Sundays? (pay on Sundays).

(Bagi diri anda sendiri, jika ada kemudahan membayar bil pada hari Ahad, setakat mana anda akan mengguna kemudahan ini?)

1	<input type="checkbox"/>	no difference	tidak ada perbezaan pada anda
2	<input type="checkbox"/>	may use it sometime	mungkin akan guna sedikit
3	<input type="checkbox"/>	may use it a lot	mungkin akan guna selalu
4	<input type="checkbox"/>	all the time	mengguna tiap Ahad

10. If you were to use the Sunday service, what time would you most probably go?
 (Jika anda menggunakan perkhidmatan Hari Ahad, bila masakah anda paling mungkin menggunakannya?)

1	<input type="checkbox"/>	8.00 am - 9.00 am	8.00 am - 9.00 am
2	<input type="checkbox"/>	9.00 am - 12.00 pm	9.00 am - 12.00 pm
3	<input type="checkbox"/>	12.00 pm - 2.00 pm	12.00 pm - 2.00 pm
4	<input type="checkbox"/>	2.00 pm - 3.00 pm	2.00 pm - 3.00 pm
5	<input type="checkbox"/>	3.00 pm - 4.00 pm	3.00 pm - 4.00 pm
6	<input type="checkbox"/>	others (Please state)	lain (sila sebutkan)

B. Disconnection
Potongan Bekalan

1. Have you been disconnected for non-payment in the last twelve months?
 (Dalam tempoh 12 bulan yang lepas, pernahkah bekalan elektrik anda di potong oleh TNB ?)

1	<input type="checkbox"/>	yes	ada
2	<input type="checkbox"/>	no	tidak

2. Have you ever had your supply disconnected by TNB for non- payment by mistake when you actually had settled your bill during the last twelve months?
 (Sepanjang 12 bulan yang lalu, pernahkan bekalan elektrik anda dipotong oleh TNB secara silap kerana tidak membayar bil walau pun anda telah pun membayar bil itu ?)

1	<input type="checkbox"/>	more than 2 this year	lebih dari 2 kali
2	<input type="checkbox"/>	twice this year	2 kali
3	<input type="checkbox"/>	once this year	sekali
4	<input type="checkbox"/>	Never	tidak pernah

3. If so, how long after you have paid your bill, was the supply re-connected?
 (Jika ada, lama manakah sejak anda jelaskan bil anda, bekalan disambung kembali oleh TNB?)

1	<input type="checkbox"/>	same day	pada hari yang sama
2	<input type="checkbox"/>	next day	hari esok
3	<input type="checkbox"/>	more than 1 day	lebih pada 1 hari

C. Enquiries
Pertanyaan

1. During the past 12 months, have you contacted TNB to query the details about your bill?
 (Dalam tempoh 12 bulan yang lepas, pernahkah anda menghubungi TNB untuk membuat pertanyaan mengenai bil?)

1	<input type="checkbox"/>	Yes	ada
2	<input type="checkbox"/>	No	tidak ada

2. If yes, how do you make a query?
 (Jika pernah, bagaimana anda membuat pertanyaan itu)

1	<input type="checkbox"/>	In person	Hadir sendiri
2	<input type="checkbox"/>	Telephone	talipon
3	<input type="checkbox"/>	Fax	Fax
4	<input type="checkbox"/>	Mail	Surat
5	<input type="checkbox"/>	Others (Please specify)	Lain-lain (Sila sebutkan)

3. How satisfied are you with the outcome of the query?
 (Adakah anda berpuas hati dengan hasil pertanyaan itu?)

1	<input type="checkbox"/>	Very Dissatisfied	Sangat tidak berpuashati
2	<input type="checkbox"/>	Satisfied	Tidak berpuas hati
3	<input type="checkbox"/>	Somewhat	Sederhana
4	<input type="checkbox"/>	Satisfied	Berpuas hati
5	<input type="checkbox"/>	Very Satisfied	Sangat berpuas hati

4. If you are dissatisfied, what were the reasons you feel dissatisfied? (Multiple Answers)
 (Jika anda tidak berpuas hati, apakah sebab- sebabnya?) (Jawapan pelbagai)

1	<input type="checkbox"/>	difficult to get your call through - line busy	talian TNB selalu sibuk
2	<input type="checkbox"/>	collection center too far	tempat terlalu jauh
3	<input type="checkbox"/>	staff not helpful	k/tangan TNB kurang membantu
4	<input type="checkbox"/>	your call get passed around	panggilan anda di serah kesana - sini
5	<input type="checkbox"/>	impolite service	tidak sopan

D. Interruption
Gangguan Bekalan

1. In the past 12 months, have you experienced a period when no electricity is available to your premises?
 (Dalam tempoh 12 bulan yang lalu, pernahkah anda mengalami gangguan bekalan?)

1	<input type="checkbox"/>	Yes	Ada
2	<input type="checkbox"/>	No	Tiada

2. If yes, how often did such interruptions occur?
 (Jika ada, berapa kerap kah gangguan ini berlaku?)

1	<input type="checkbox"/>	More than once a month	lebih 1 kali sebulan
2	<input type="checkbox"/>	Once a month	sekali sebulan
3	<input type="checkbox"/>	once every 3 months	1 kali tiap kali 3 bulan
4	<input type="checkbox"/>	once every 6 months	1 kali tiap 6 bulan
5	<input type="checkbox"/>	once a year	1 kali setahun

3. How long it takes on average to restore electricity during the unexpected interruption?
(Secara purata, berapa lamakah TNB memulihkan bekalan selepas gangguan bekalan berlaku?)

1	<input type="checkbox"/>	less than 1/2 hour	kurang dari 1/2 jam
2	<input type="checkbox"/>	between 1/2 to 1 hour	antara 1/2 hingga 1 jam
3	<input type="checkbox"/>	greater than 2 hours	lebih dari 2 jam
4	<input type="checkbox"/>	more than 4 hours	lebih dari 4 jam

4. Were you satisfied with the speed of restoring electricity?
(Adakah anda berpuas hati dengan tempoh bekalan di pulihkan?)

1	<input type="checkbox"/>	very dissatisfied	Sangat tidak berpuashati
2	<input type="checkbox"/>	dissatisfied	Tidak berpuas hati
3	<input type="checkbox"/>	somewhat	Sederhana
4	<input type="checkbox"/>	satisfied	Berpuas hati
5	<input type="checkbox"/>	very satisfied	Sangat berpuas hati

5. During interruption, have you contacted TNB breakdown centre?
(Ketika mengalami gangguan bekalan, pernah kan anda menghubungi pejabat pengurusan bekalan TNB?)

1	<input type="checkbox"/>	yes	ada
2	<input type="checkbox"/>	no	tiada

6. If yes, how do you contact the Breakdown service of TNB?
(Jika ada, bagaimana anda menghubungi TNB?)

1	<input type="checkbox"/>	In person	pergi sendiri
2	<input type="checkbox"/>	telephone	talipon
3	<input type="checkbox"/>	Fax	Fax
4	<input type="checkbox"/>	Mail	surat
5	<input type="checkbox"/>	others (Please specify)	lain cara (Sila sebutkan)

7. Were you satisfied with the way you were attended to by TNB?
(Adakah anda berpuas hati dengan layanan TNB?)

1	<input type="checkbox"/>	very dissatisfied	Sangat tidak berpuashati
2	<input type="checkbox"/>	dissatisfied	Tidak berpuas hati
3	<input type="checkbox"/>	somewhat	Sederhana
4	<input type="checkbox"/>	satisfied	Berpuas hati
5	<input type="checkbox"/>	very satisfied	Sangat berpuas hati

8. If you are dissatisfied, what were the reasons for your dissatisfaction? (Multiple answers)
 (Jika anda tidak berpuas hati, apakah sebab- sebabnya?) (Jawapan pelbagai)

1		difficult to get your call through - line busy	talian TNB selalu sibuk
2		You have been passed around by TNB staff	panggilan anda diserah kesana - sini oleh TNB
3		Impoliteness of TNB staff	tidak sopan
4		TNB is late to arrive at your premise	TNB ambil masa lama untuk datang ketempat anda
5		slow restoration	masa pulih bekalan terlalu lama
6		others	lain sebab

E. Perception of new collection center
Pandangan mengenai pejabat baru

1. Please rank in order of your preference on the features if a TNB collection center is available near your
 area:-
 (Sila anda gredkan ciri yang penting bagi anda terhadap sebuah pejabat pembayaran baru berdekatan
 dengan tempat anda?)

1. Most Important (Paling Penting)8. Least Important (Tidak penting)

	Sunday service	buka pada hari Ahad
	comfortable surroundings	keadaan yang selesa
	drive - in facility	kemudahan pandu - bayar
	efficient bill payment facilities	penerimaan pembayaran yang cekap
	parking facilities	mudah letak kereta
	information on safety, tariffs, etc	ada maklumat mengenai keselamatan, tarif dan sebagainya
	polite service	khidmat sopan
	can report interruption of supply	boleh juga melaporkan gangguan bekalan dan sebagainya

THE FOLLOWING QUESTIONS ARE FOR STATISTICAL INFORMATION ONLY
SOALAN SELANJUT IALAH UNTUK TUJUAN STATISTIK SAHAJA

1. What is your occupation?
 Apakah pekerjaan anda?

1		Executive/ Managerial	Eksekuti/ Pengurus
2		Professional/ Technical	Profesional/ Teknikal
3		Teacher/Lecturer	Guru/ Pensyarah
4		Salesperson	Jurujual
5		Secretary/ Clerk/ Office worker	Setiausaha/ kerani/ pekerja pejabat
6		Government	Kerajaan
7		Craftsman/ Labourer	Kerja kraf/ Buruh
8		Self-employed	Kerja sendiri
9		Homemaker	Suri rumah
10		Not employed	Menganggor
11		Student	Penuntut
12		Retired	Pesara
13		Other	Lain

2. What is your approximate monthly income, after taxes for yourself and for your entire household?
 Berapakah pendapatan bulanan selepas cukai anda dan se isi rumah/premis anda secara purata?

1		Under/ (bawah) RM1000
2		1,000 - 2,999
3		3,000 - 4,999
4		5,000 - 6,999
5		7,000 - 8,999
6		9,000 and above

3. What is the highest level of formal education you have completed?
 Apakah pencapaian akademik paling tinggi yang anda telah mencapai?

1		Six and below	Darjah 6 kebawah
2		LCE and below	LCE kebawah
3		SPM and below	SPM kebawah
4		HSC and below	HSC kebawah
5		Degree	Ijazah
6		Master	Master
7		Phd	Phd

4. What age group are you in?
 Golongan umur yang manakah yang termasuk?

1		12 - 19 years old (tahun)
2		20 - 30
3		31 - 40
4		41 - 50
5		51 - 60
6		60 and above (keatas)

5. Are you
 Adakah anda

1		male	lelaki
2		female	perempuan

6. Are you
Adakah anda

1	<input type="checkbox"/>	Malay	Melayu
2	<input type="checkbox"/>	Chinese	Cina
3	<input type="checkbox"/>	Indian	India
4	<input type="checkbox"/>	Others	lain

7. Which TNB consumer type are you?
Apakah jenis pelanggan TNB anda sebenarnya?

1	<input type="checkbox"/>	Domestic	Rumah kediaman
2	<input type="checkbox"/>	Commercial	Perdagangan
3	<input type="checkbox"/>	Industrial	Industri/ Kilang
4	<input type="checkbox"/>	Others	Lain

8. Please mark in the box below which closest represents the area in which your premise is located..
Sila tandakan pada petak di bawah, kawasan yang paling hampir dengan tempat/premis anda.

1	<input type="checkbox"/>	Pekan Kajang	Kajang Town
2	<input type="checkbox"/>	Cheras/ Balakong	Cheras/ Balakong
3	<input type="checkbox"/>	Serdang	Serdang
4	<input type="checkbox"/>	Batu 9	Batu 9
5	<input type="checkbox"/>	Kuala Lumpur	Kuala Lumpur
6	<input type="checkbox"/>	Batu 14	Batu 14

THANK YOU
TERIMA KASIH